

Режим доступу: http://www.nbuu.gov.ua/portal/Soc_Gum/Npchu/Economy/2009_96/96-14.pdf.

3.Кальченко О.М. Кластеризація в туристичній галузі. Електронний ресурс. Режим доступу: http://www.nbuu.gov.ua/portal/natural/Vcndtu/Ekon/2009_39/22.htm.

4.Петрова Н.Б. Обґрунтування необхідності системного розвитку туризму в місті шляхом створення системи збалансованих показників. Туризм і місто: досвід, проблеми та перспективи / За заг. ред. І.М.Писаревського; Харків. нац. акад. міськ. госп-ва. – Харків: ХНАМГ, 2011. – 284 с.

5.Писаревський І.М. Кластерні об'єднання як ефективний шлях розвитку туризму в місті (світовий досвід). Туризм і місто: досвід, проблеми та перспективи / За заг. ред. І.М. Писаревського; Харків. нац. акад. міськ. госп-ва. – Харків: ХНАМГ, 2011. – 284 с.

6.Пойтченко К.А. Кластери як фактор структуризації економіки // Стратегія економічного розвитку України. Вип.7. – К.: КНЕУ, 2001. – С.623-628.

7.Портер М. Международная конкуренция. – М.: Международные отношения, 1993. – 896 с.

8.Тищенко А.Н., Петрова Н.Б. Особенности формирования туристского кластера. Социально-экономическое развитие Украины и её регионов: проблемы науки и практики. – Харьков: ИД «Инжэк», 2010. – 323 с.

9.Chandler, Alfred D. Jr., The Essential Alfred Chandler: Essays Toward a Historical Theory of Big Business, Harvard Business School Press, 1988. – 485 p.

Отримано 24.02.2011

УДК 334

С.А.АЛЕКСАНДРОВА

Харківська національна академія міського господарства

АУТСОРСИНГ: ПЕРСПЕКТИВИ ЗАСТОСУВАННЯ НА ПІДПРИЄМСТВАХ ТУРИСТСЬКОЇ ІНДУСТРІЇ

Розглядається сутність аутсорсингу, його форми, переваги та недоліки впровадження, перспективи розвитку на підприємствах туристської індустрії.

Рассматривается сущность аутсорсинга, его формы, преимущества и недостатки внедрения, перспективы развития на предприятиях туристской индустрии.

The essence of outsourcing, its form, advantage and lacks of introduction, development prospect at the enterprises of the tourist industry is considered.

Ключові слова: аутсорсинг, форми аутсорсингу, туристська індустрія.

В умовах глобалізації економіки, зростаючої конкуренції досягають успіху лише ті підприємства, які ведуть бізнес найбільш ефективно, знижуючи витрати, але при цьому зберігаючи високу якість товарів, послуг.

Інсорсингові (замкнуті) підприємства, як правило, є економічно не вигідними, адже вони переповнені складними бізнес-системами, якими важко керувати [3]. Особливо це стосується специфічного туристського бізнесу, що характеризується широким колом вимог та потреб споживачів.

Зазначену проблему можна вирішити за допомогою застосування нового методу організації бізнесу, спрямованого на підвищення ефективності діяльності підприємства шляхом зниження адміністративних, транзакційних витрат, підвищення продуктивності праці [6] – аутсорсингу.

Теоретичним питанням аутсорсингу присвячено праці Б.А.Анікіна, Ю.В.Коневої, І.Л.Рудої, Ф.М.Філіної, К.В.Шмельова [2, 4, 6-8] та ін.

Метою даної роботи є розкриття сутності аутсорсингу, його цілей, задач, характеристика форм аутсорсингу, особливостей і перспектив його застосування на підприємствах туристської індустрії.

Аутсорсинг – це залучення ресурсів спеціалізованих організацій в конкретних видах і напрямках діяльності підприємства на середньостроковій і довготривалій основі, замість їх розвитку власними силами, і з метою підвищення економічної ефективності проекту, а також як засіб оптимізації діяльності підприємства за рахунок зосередження зусиль на основному предметі діяльності та передачі непрофільних функцій і корпоративних ролей зовнішнім спеціалізованим компаніям [8].

Аутсорсинг успішно застосовують на закордонних підприємствах. Наприклад, в США послугами аутсорсингових фірм користуються 70% компаній, в країнах Європи – до 40%. В Україні цим новим видом послуг користуються тільки 5% підприємств [1].

Найчастіше аутсорсингу підлягають ведення бухгалтерії, аудит, маркетинг, адміністративна і комп'ютерна підтримка, транспортні послуги, організація харчування та прибирання офісу, служба безпеки тощо.

Існує декілька ознак класифікації аутсорсинга.

За напрямками завдань, що вирішуються, розрізняють аутсорсинг:

- окремих завдань (передача виконання певного проекту аутсорсеру);
- ресурсів (людських та оренди елементів інфраструктури);
- процесів (аутсорсеру передається забезпечення певного процесу).

За формами аутсорсинг може бути:

- реструктурний (повна остаточна відмова організації від самостійного виконання окремих функцій або бізнес-процесів, що супроводжується ліквідацією відповідних підрозділів, вивільненням майна, капіталу);
- трансформаційний (передача окремих функцій або бізнес-процесів під зовнішнє управління з метою розробки нових підходів або технологій в певному напрямі силами самої організації або із залучен-

ням ресурсів аутсорсера з перспективою подальшого відновлення функціональності відповідних підрозділів з певними змінами).

За формою організації спільної діяльності розрізняють аутсорсинг:

- внутрішній (перерозподіл функцій усередині бізнес-системи з метою збереження контролю над якістю їх виконання);
- зовнішній (передача виконання окремих або взаємозв'язаних функцій зовнішньому виконавцю-аутсорсеру).

Різновид аутсорсингу за обсягом повноважень, що передаються аутсорсеру:

- повний (виконання функцій або бізнес-процесів передається в повному обсязі);
- частковий (аутсорсеру передаються конкретні функції або частина бізнес-процесів);
- спільний (до вирішення питань, які поставлені перед аутсорсером залучаються ресурси замовника).

За ознакою основного ресурсу аутсорсера:

- професійний – аутсорсер спеціалізується на певних напрямках діяльності і має в своєму штаті більш кваліфікованих фахівців, ніж клієнт;
- виробничо-технологічний – аутсорсер має в своєму розпорядженні виробничі можливості в потрібному замовникові обсязі;
- фінансово-адміністративний – аутсорсер розглядається як зовнішній керівник проекту, що дозволяє прискорити його виконання і поліпшити якість, в певних випадках знизити вартість;
- географічний – в різних географічних регіонах через кліматичні, економічні, політичні та соціальні умови витрати на виробництво однакової одиниці продукції можуть серйозно відрізнятися.

За місцем в бізнес-системі розрізняють аутсорсинг основної діяльності, допоміжної діяльності й управління [2, 7, 8].

Застосування аутсорсингу, особливо основної діяльності, з одного боку, є високоефективним, з іншого – досить ризикованим (рис.1).

Застосування аутсорсингу на підприємствах є доцільним під час внутрішніх змін (реструктуризації, реорганізації, процесу злиття, поглинання), розширення бізнесу, коли вартість неосновних бізнес-процесів стає непропорційно високою, у разі невдоволення споживачів рівнем сервісу, що забезпечують внутрішні служби [4, 8].

Основні схеми використання аутсорсингових послуг на підприємстві: виведення персоналу зі штату (outstaffing) – компанія-виконавець не підбирає співробітників, а оформлює в свій штат наявний персонал

компанії-замовника; лізинг (staff leasing) – аутсорсер надає своїх штатних співробітників замовнику на відносно тривалий період (від трьох місяців до декількох років); зовнішнє джерело (outsourcing) – замовник передає будь-яку зі своїх функцій компанії-виконавцю, або весь комплекс робіт на географічно віддаленому об'єкті [3].

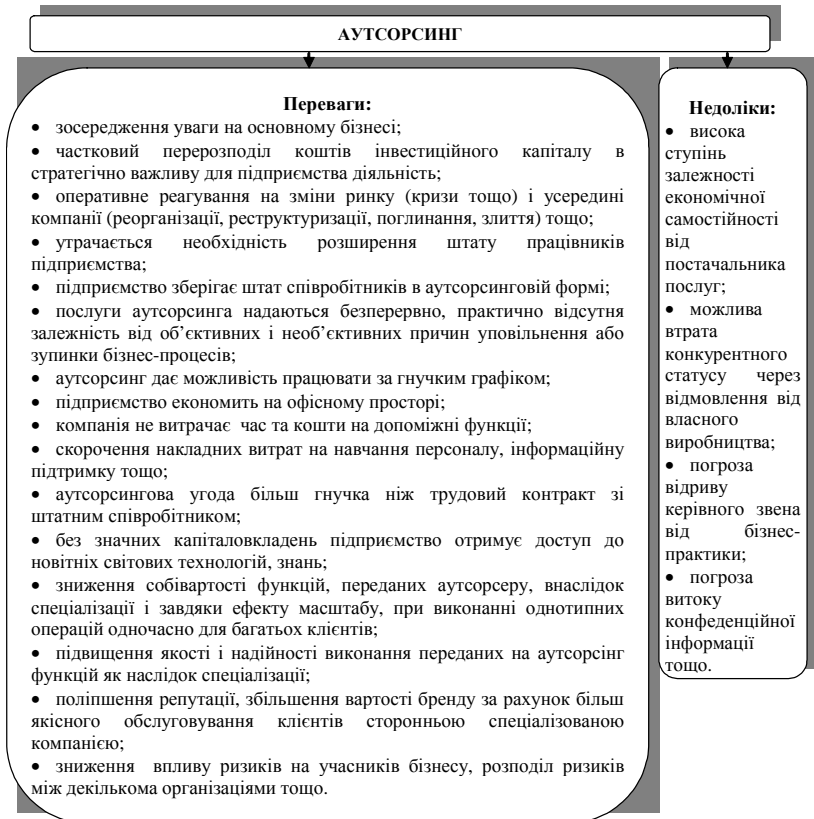


Рис.1 – Переваги та недоліки застосування аутсорсингу

В готельному, туроператорському бізнесі, екскурсійному обслуговуванні аутсорсинг може ефективно використовуватися в основній і допоміжній діяльності (рис.2).

Таким чином, аутсорсинг є необхідною рисою сучасного підходу до ведення бізнесу, управління, його можливості можна застосовувати в будь-яких сферах, зокрема він досить перспективний для підпри-

емств туристської індустрії. Адже при формуванні турпродукту, до складу якого входять послуги перевезення, розміщення та інші, які не пов'язані з перевезенням і розміщенням (послуги з організації відвідувань об'єктів культури, відпочинку та розваг, реалізації сувенірної продукції тощо) [5], виникають довгострокові зв'язки між різними підприємствами матеріального виробництва та невиробничої сфери.



Рис.2 – Застосування аутсорсингу на підприємствах туріндустрії

Застосування аутсорсингу на підприємствах туріндустрії є перспективним та необхідним засобом для забезпечення ефективної діяльності. Це пояснюється взаємодією значної кількості підприємств різних галузей, найчастіше географічно віддалених один від одного при створенні та реалізації турпродукту.

Подальших досліджень вимагає проблема методології підбору оптимального партнера-аутсорсера.

1. Автоматизація бізнес-процесів в Україні [Електронний ресурс]. – Режим доступу: ru.abp.in.ua/information/article/outsourcing.

2. Аникин Б.А. Аутсорсинг: создание высокоэффективных и конкурентоспособных организаций [Текст] / Б.А. Аникин. – М.: Инфра - М, 2003. – 187 с.

3. Аутсорсинг: что? как? зачем? [Електронний ресурс] // Журнал "Дистрибуция и логистика". – Режим доступа: www.kpd.ua.

4. Конева Ю.В. Повышение эффективности деятельности промышленных предприятий с использованием механизма аутсорсинга [Електронний ресурс]: автореф. дис.... канд. экон. наук / Ю.В. Конева. – М.: РГГУ, 2005. – 25 с. – Режим доступа: www.lib.ua-ru.net.

5. Про туризм: Закон України (із змінами від 19.10.2010 р.) [Електронний ресурс]. – Режим доступу: zakon.rada.gov.ua.

6. Рудая И.Л. Методология управления в экономических системах на основе аутсорсинга [Электронный ресурс]: автореф. дис.... д-ра экон. наук / И.Л. Рудая. – М., 2009. – 26 с. – Режим доступа: www.dissforall.com.

7. Филина Ф.Н. Аутсорсинг бизнес-процессов: проблемы и решения [Текст] / Ф.Н. Филина. – М.: ГроссМедиа, РОСБУХ, 2008. – 84 с.

8. Шмелев К.В. Управление предприятиями туристского бизнеса с использованием аутсорсинга [Электронный ресурс]: автореф. дис.... канд. экон. наук / К.В. Шмелев. – М., 2009. – 24 с. – Режим доступа: www.guu.ru.

Отримано 25.02.2011

УДК 338.012

О.Д.СТЕШЕНКО, канд. экон. наук, І.О.ПИЛИПЕНКО

Харківська національна академія міського господарства

ПОКРАЩЕННЯ МЕХАНІЗМУ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ТУРИСТСЬКИХ ПОСЛУГ

Розглянуто сучасні методи оцінки якості туристського продукту, а також запропоновано модель для комплексної оцінки туристських послуг.

Рассмотрены современные методы оценки качества туристского продукта, а также предложена модель для комплексной оценки туристских услуг.

The article describes modern methods of assessing the quality of tourist product, and the model for integrated assessment of tourist services is proposed.

Ключові слова: послуга, туристська послуга, якість послуги, управління якістю, модель, оцінка якості.

Актуальність теми статті полягає в тому, що в сучасних умовах господарювання покращення механізму управління якістю туристських послуг є невід'ємною частиною оптимізації роботи туристських фірм і компаній.

Слід зазначити, що сфера послуг завжди була особливою сферою діяльності, оскільки послуги наділені рядом специфічних особливостей, однією з яких є мінливість, тобто непостійність якості. Ступінь відповідності якості послуги очікуванням споживачів і визначає ступінь їх задоволеності. Тобто для максимальної задоволеності споживачів необхідно встановити контроль за якістю туристських послуг. Отже, постає проблема розробки механізму управління якістю, який би сполучав в собі максимальну ефективність та мінімальні затрати на його реалізацію.

Дослідження таких авторів, як Л.П.Альперин, О.Н.Балаєва, В.Я.Белобрагін, М.Д.Преводітелєва та І.Ю.Швець свідчать про активну зацікавленість науковців проблемою розробки оптимального